

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
	Sector: Privacidade de Dados	Data da Versão: 01/04/2025
		Página 1 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

Siglas e Definições

IP: Um endereço de IP é um número usado na internet ou em uma rede para identificar seu computador. Todas as vezes que você se conecta na internet seu computador recebe um IP atribuído pelo seu provedor de serviços de internet.

WEB: Nome usado para designar a própria internet - Designação da rede que conecta ou une os computadores do mundo inteiro, da World Wide Web (www).

LOGS: Arquivo informático que, num computador, armazena todas as operações ou registros relevantes nele efetuadas

COOKIES: armazena informações sobre a navegação do usuário, como preferências e histórico de visitas.

Objetivo

1. Esta política tem por propósito estabelecer diretrizes de Proteção de Dados que permitam ao Hospital Nossa Senhora das Dores realizar o tratamento de dados pessoais em conformidade com a legislação brasileira;
2. Resguardar os direitos fundamentais dos titulares dos dados, garantindo os seus direitos de liberdade e de privacidade. Esta Política se aplica a indivíduos (pessoas naturais) que interagem com serviços do Hospital Nossa Senhora das Dores como clientes (“Você”, usuário dos serviços prestados pela Instituição, como paciente, acompanhante, visitante). Esta Política explica como seus Dados Pessoais são coletados, usados e divulgados pelo Hospital Nossa Senhora das Dores (referido nessa política como Hospital Nossa Senhora das Dores, “Nós”, “Conosco”). Ela também informa como Você pode acessar e atualizar seus Dados Pessoais e tomar certas decisões sobre como seus Dados Pessoais são utilizados.
3. Esta Política abrange nossas atividades de coleta de dados tanto online quanto offline, contendo Dados Pessoais que Nós coletamos por meio de nossos diversos canais, incluindo – mas não limitado a – Sites na web, Redes Sociais de terceiros, Ouvidoria, Pronto Atendimento, Internação, Serviços de Diagnósticos e afins. Por favor, note que Nós poderemos agregar Dados Pessoais combinados de diferentes fontes (por exemplo, nosso

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001	
			Estabelecido em: Janeiro/2021
			Versão: 02
	Setor: Privacidade de Dados		Data da Versão: 01/04/2025
			Página 2 de 21
Política Externa de Proteção de Dados			

site). Você pode consultar a seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais” para obter mais informações sobre como se opor a isso.

4. Publicizar os meios de contato dos responsáveis pelo tratamento dos dados;

Diretrizes

1. O objetivo da Proteção de Dados no Hospital Nossa Senhora das Dores é garantir a gestão sistemática e efetiva de todos os aspectos relacionados à proteção de dados pessoais e dos direitos dos seus titulares, provendo suporte as operações críticas do negócio e minimizando riscos identificados e seus eventuais impactos a organização.
2. É política do Hospital Nossa Senhora das Dores e Pronto Socorro Municipal de Itabira:
 - I. Garantir que o objetivo do tratamento de dados pessoais esteja em conformidade com a legislação vigente e de acordo com uma base legal permitida;
 - II. Comunicar, de forma clara e adequadamente adaptada às circunstâncias, o tratamento de dados pessoais ao titular, antes do momento em que os dados são coletados ou usados pela primeira vez para um novo propósito;
 - III. Sempre que necessário, fornecer ao titular explicações suficientes sobre o tratamento de seus dados pessoais, conforme previsto na legislação vigente;
 - IV. Fornecer aos titulares dos dados pessoais, informações claras e facilmente acessíveis sobre as políticas, procedimentos e práticas com relação ao tratamento de dados pessoais realizado pela Instituição, incluindo quais dados são efetivamente tratados, a finalidade desse tratamento e informações sobre como entrar em contato para obter maiores detalhes;
 - V. Garantir que titulares tenham a possibilidade de acessar e revisar seus dados pessoais, desde que sua identidade seja autenticada com um nível apropriado de garantia, e que não exista nenhuma restrição legal a esse acesso ou a revisão dos dados pessoais.
 - VI. Garantir a existência de um responsável por documentar, implementar e comunicar políticas, procedimentos e práticas relacionadas à privacidade e proteção de dados;

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
Setor: Privacidade de Dados		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
Política Externa de Proteção de Dados		Página 3 de 21

VII. Disponibilizar políticas, normas e procedimentos de proteção de dados a todas as partes interessadas e autorizadas, tais como: colaboradores, terceiros contratados, onde for pertinente e clientes;

VIII. Garantir a conformidade integral com leis e regulamentações de proteção de Dados Pessoais.

Descrição

➤ **Fontes: Coletamos seus Dados Pessoais através das seguintes fontes:**

- **Sites do Hospital Nossa Senhora das Dores:** Nosso site pode ser utilizado para coleta de dados pessoais. Isso inclui tanto site que operamos diretamente através do nosso domínio e endereço IP, quanto sites ou páginas que Nós estabelecemos em serviços de terceiros, como Facebook, LinkedIn, e demais terceiros que ofertam esse tipo de serviço.
- **Correio Eletrônico e sistemas de troca de mensagens instantâneas:** Serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre Você e o Hospital Nossa Senhora das Dores, incluindo aqueles disponibilizados diretamente por Nós, ou serviços de terceiros como WhatsApp, SMS (serviço de mensagens) e similares;
- **Recepção Interna, Externa, Serviços de Diagnósticos e Terapia:** Atendimento presencial para consultas, internações, exames ou por telefone;
- **Anúncios, propagandas e formulários online:** Interações com qualquer tipo de anúncios, propagandas e formulários online do Hospital Nossa Senhora das Dores.
- **Registros offline:** Registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos e outras interações com o Hospital Nossa Senhora das Dores;
- **Dados recebidos de terceiros:** Incluindo, mas não limitado a redes sociais e sites de terceiros, como, por exemplo: Facebook, Instagram, LinkedIn, e similares, serviços de agregadores de dados, parceiros do Hospital Nossa Senhora das Dores.

➤ **Quais são seus Dados Pessoais que coletamos e como são coletados:**

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 4 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

Durante sua interação junto ao Hospital Nossa Senhora das Dores, usando uma das fontes de coleta previamente mencionadas, podemos obter vários tipos de dados pessoais sobre você, conforme exposto a seguir:

- Informações de Contato:** Inclui qualquer tipo de informação que possa facilitar nosso contato com você, incluindo seu endereço físico de correspondência, números de telefone, endereços de correio eletrônico, sites e perfis em redes sociais.
- Informações de login:** Inclui informações para se identificar e autenticar em serviços fornecidos pelo Hospital Nossa Senhora das Dores, incluindo seu nome de registro (login), senha em formato irrecuperável (criptografado), e perguntas de segurança.
- Informações demográficas e seus interesses:** Qualquer informação que possa descrever seus dados demográficos, hábitos ou suas características de comportamento, incluindo itens como seu aniversário, data de nascimento, idade ou faixa etária, gênero, localização geográfica, hobbies e passatempos, demais interesses e informações familiares ou sobre seu estilo de vida.
- Informações técnicas sobre seus equipamentos computacionais ou dispositivos móveis:** Detalhes sobre o seu computador ou outro dispositivo portátil que foi utilizado para acessar um de nossos sites, serviços, incluindo o registro do endereço IP utilizado para conectar seu computador ou dispositivo à internet, incluindo sua localização geográfica, o tipo e a versão de sistema operacional e o tipo e a versão do navegador da web. Se Você acessar o site do Hospital Nossa Senhora das Dores usando um dispositivo móvel, como um celular inteligente ou tablet, as informações coletadas também incluirão, sempre que permitido, o ID de dispositivo exclusivo de seu telefone, a localização geográfica e outros dados similares do dispositivo móvel.
- Informações sobre como Você utiliza nossos sites e serviços.** Durante sua interação com nossos sites e serviços, Nós utilizamos tecnologias de coleta automática de dados para capturar informações sobre as ações que Você tomou. Isso pode incluir detalhes como em quais links Você clica, quais páginas ou conteúdos Você visualiza, por quanto tempo, e outras informações e estatísticas semelhantes sobre suas interações, como tempos de resposta a conteúdo, erros de download e duração das visitas a determinadas páginas. Essas informações são capturadas por meio de tecnologias automatizadas, como Cookies (Cookies

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 5 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

de navegador, Cookies Flash e similares) e web beacons, e também via rastreamento de terceiros. Você possui total liberdade para se opor à utilização de tais tecnologias, para isso consulte os detalhes, na Seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais”.

- **Pesquisas de mercado e feedback de clientes:** São informações que você compartilha voluntariamente com o Hospital Nossa Senhora das Dores sobre sua experiência de uso de nossos serviços.
- **Conteúdo gerado por clientes:** Incluindo qualquer conteúdo que você cria e compartilha com o Hospital Nossa Senhora das Dores por meio de carregamento para um de nossos sites, e demais serviços online e offline, incluindo o uso de rede social de terceiros, como: Facebook, Instagram, LinkedIn e similares. Esses dados incluem textos, comentários, artigos, fotos, vídeos, histórias pessoais ou outros conteúdos e mídias semelhantes. Sempre que permitido, Nós coletamos e publicamos conteúdos gerados por clientes em conexão com uma variedade de atividades, incluindo divulgação de serviços do Hospital Nossa Senhora das Dores.
- **Informações de redes sociais de terceiros:** Trata-se de quaisquer dados que Você compartilha publicamente em uma rede social terceira como: Facebook, Instagram, LinkedIn e similares que Você permite que a rede compartilhe Conosco. Esses dados podem incluir detalhes como suas informações básicas de conta (nome, endereço de e-mail, gênero, data de nascimento, cidade atual, foto de perfil, ID de usuário, lista de amigos e informações similares.) e quaisquer outras informações ou atividades adicionais que Você permita que a rede social de terceiros compartilhe conosco. Nós recebemos suas informações de perfil de rede social de terceiros (ou partes delas) sempre que Você realiza o download de um item ou interaja com um aplicativo ou serviço web do Hospital Nossa Senhora das Dores. Para saber mais sobre como suas informações de uma rede terceira são obtidas pelo Hospital Nossa Senhora das Dores ou para optar por não compartilhar essas informações de rede social visite o site da rede terceira.
- **Informações financeiras e de pagamento:** Quaisquer dados que o Hospital Nossa Senhora das Dores necessita para atender a um pedido, ou que você usa para fazer uma compra, como os dados de seu cartão de débito ou crédito (nome do titular do cartão, número do cartão, data de validade e etc.) ou outras formas de pagamento utilizadas. O Hospital Nossa Senhora das Dores ou nossos prestadores de serviço de processamento de

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
	Setor: Privacidade de Dados	Data da Versão: 01/04/2025
		Página 6 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

pagamentos manuseia suas informações financeiras e de pagamento em conformidade com as leis, normas e os padrões de segurança aplicáveis, como o PCI DSS (“Payment Card Industry Security Standards Council”).

- **Dados Pessoais Sensíveis:** O Hospital Nossa Senhora das Dores lida com Dados Pessoais considerados sensíveis de acordo com a legislação vigente, como, por exemplo: dados de saúde (CID, CÓDIGO DE PROCEDIMENTO, ETC.).

➤ **Sobre de Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes:**

O Hospital Nossa Senhora das Dores não solicita, coleta, processa, armazena ou compartilha, conscientemente, dados pessoais de crianças e adolescentes menores de idade **DIRETAMENTE DO MENOR** de idade ou da criança, se necessário for nos casos em que o Hospital Nossa Senhora das Dores precise coletar dados pessoais de crianças e adolescentes, estes serão coletados diretamente dos seus pais ou responsáveis legais, e com consentimento explícito, e de acordo com as regras da legislação vigente. Se descobirmos a ocorrência de qualquer tipo de manuseio dos referidos dados, de forma não-intencional, removeremos os dados pessoais daquela criança ou adolescente de nossos registros rapidamente.

➤ **Sobre o uso de Cookies, arquivos de registros (logs) e similares:**

Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços na web que Você utiliza. São utilizados para garantir o bom funcionamento de sites e demais serviços online, assim como para fornecer informações aos proprietários do site ou serviço online.

Cookies são utilizados para melhorar o uso e a funcionalidade dos sites e demais serviços na web compatíveis do Hospital Nossa Senhora das Dores e entender melhor como nossos visitantes utilizam os nossos sites e serviços online, bem como as ferramentas e serviços por eles oferecidos. Os Cookies nos facilitam o processo de adaptar os sites do Hospital Nossa Senhora das Dores às suas necessidades pessoais, facilitando sempre que possível o seu uso, receber feedback da satisfação dos nossos clientes.

O Hospital Nossa Senhora das Dores usa os seguintes tipos de Cookies em seus sites e serviços compatíveis:

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
Versão: 02		
Data da Versão: 01/04/2025		
Política Externa de Proteção de Dados		Página 7 de 21

- **Cookies de sessão:** São Cookies de uso temporário, que são excluídos no momento em que Você fecha o seu navegador. Quando Você reinicia o seu navegador e volta para o site que criou o cookie, esse site trata Você como um novo visitante.
- **Cookies persistentes:** São aqueles Cookies que permanecem no seu navegador até Você deletá-los manualmente ou até o seu navegador deletá-los de acordo com o período de duração estabelecido pelo cookie. Esses Cookies reconhecerão seu retorno como visitante a um site ou serviço do Hospital Nossa Senhora das Dores.
- **Cookies necessários:** São Cookies estritamente necessários para a operação de um site ou serviço compatível do Hospital Nossa Senhora das Dores. Eles permitem que Você navegue pelo site e use nossos recursos.
- **Cookies que nos mandam informações sobre Você:** Nós colocamos esse tipo de Cookies em um site ou serviço compatível do Hospital Nossa Senhora das Dores e este tipo de Cookie só podem ser lidos por nossos sites e serviços compatíveis.

Os sites e serviços compatíveis do Hospital Nossa Senhora das Dores também podem usar outras tecnologias de rastreamento similares a Cookies, que podem coletar informações tais como endereços IP, arquivos de registro e sinalizadores da web, dentre outras. Esses dados também são utilizados para nos ajudar a adaptar os sites e demais serviços compatíveis do Hospital às suas necessidades pessoais.

Veja mais detalhes a seguir:

- **Endereços de IP:** Um endereço de IP é um número usado na internet ou em uma rede para identificar seu computador. Todas as vezes que você se conecta na internet seu computador recebe um IP atribuído pelo seu provedor de serviços de internet. Podemos registrar Endereços de IP para as seguintes finalidades:
 - Tratamento de problemas técnicos;

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
Setor: Privacidade de Dados		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 8 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

- Manutenção da proteção e segurança dos nossos sites e demais serviços online;
 - Obter uma melhor compreensão de como nossos sites e demais serviços online são utilizados;
 - Adaptar nosso conteúdo às suas necessidades, dependendo da sua localização geográfica.
- **Arquivos de Registro:** O Hospital Nossa Senhora das Dores ou um terceiro trabalhando em nosso nome, poderá coletar informações na forma de arquivos de registro (logs) que detalham as atividades do site e coletam estatísticas sobre os hábitos de navegação do usuário. Normalmente esses registros são gerados anonimamente e nos ajudam a entender detalhes como:
 - O tipo de navegador e o sistema utilizado pelos usuários de nossos sites ou serviços online;
 - Detalhes sobre a sessão do usuário, incluindo a URL de origem, a data, hora e quais páginas o usuário visitou em nossos sites e serviços compatíveis, e quanto tempo o usuário permaneceu utilizando-os;
 - Demais detalhes de navegação ou de contagem de cliques incluindo relatórios de tráfego de site, contagem de visitantes únicos e dados similares
 - **Sinalizadores da web (web beacons):** Nós podemos utilizar os sinalizadores da web (ou GIFs transparentes) nos sites do Hospital Nossa Senhora das Dores. Os sinalizadores da web (também conhecidos como webbugs ou web beacons) são pequenas sequencias de código que permitem a entrega de uma imagem gráfica em uma página da web com o objetivo de transferir dados de volta para nós. Usamos as informações dos sinalizadores da web para os mais variados propósitos, incluindo:
 - Entender como um usuário responde a campanhas de e-mail;

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
	Setor: Privacidade de Dados	Data da Versão: 01/04/2025
		Página 9 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

- Relatórios de tráfego dos nossos sites e serviços compatíveis;
- Realizar a contagem de visitantes únicos, auditoria e relatórios de propaganda e e-mail, e personalização em nossos sites e demais serviços compatíveis.

É importante lembrar que cabe a Você assegurar que as configurações do seu computador ou dispositivo portátil reflitam se você consente em aceitar Cookies ou não.

A maioria dos navegadores permite que você estabeleça regras para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou simplesmente recusá-los. Você não precisa ter Cookies habilitados para usar ou navegar a maior parte dos sites e serviços online do Hospital, entretanto neste caso não podemos assegurar que você vai conseguir acessar todos os seus recursos. Recomendamos que Você veja no botão “ajuda” no seu navegador como realizar esse tipo de configuração. Lembre-se que se você usar navegadores, ou mesmo computadores e/ou dispositivos portáteis diferentes em locais diferentes, você precisará se assegurar de que cada dispositivo e navegador esteja ajustado para suas preferências pessoais de Cookies.

Como os nossos sinalizadores da web (web beacons) podem fazer parte de uma página da web, não é possível excluir (“opt-out”) esse tipo de recurso, mas Você pode torná-lo completamente não-funcional ativando o recurso “opt-out” para os Cookies colocados por esse sinalizador.

➤ **Sobre o uso de seus Dados Pessoais:**

Os itens a seguir descrevem as finalidades para as quais o Hospital coleta seus Dados Pessoais, e os diferentes tipos de Dados Pessoais que coletamos para cada finalidade. Note, por favor, que nem todos os usos abaixo serão relevantes para todos os indivíduos e podem se aplicar apenas a situações específicas.

Serviços ao cliente: Seus Dados Pessoais são utilizados para finalidade de prestar serviços ao cliente, incluindo responder suas dúvidas, questionamentos e sugestões. Usualmente, isso requer certas informações pessoais de contato e informações sobre o motivo de seu questionamento, dúvida ou sugestão, por exemplo, qual foi o seu pedido, se existe um problema técnico, questão ou reclamação sobre serviços, questionamento em geral.

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
Versão: 02		
Data da Versão: 01/04/2025		
Política Externa de Proteção de Dados		Página 10 de 21

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Cumprir obrigações legais;
 - Nossos interesses legítimos.

- Nossos interesses legítimos nessa situação:
 - Melhorar continuamente serviços do Hospital;
 - Melhorar continuamente a efetividade do nosso atendimento ao consumidor.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:
 - Cumprir obrigações contratuais;
 - Nossos interesses legítimos;
 - Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).

- Nossos interesses legítimos nessa situação:
 - Entender quais de nossos serviços podem interessar a Você e fornecer informações sobre eles;
 - Definir clientes para novos serviços.

Redes sociais e sites de terceiros: Usamos seus Dados Pessoais quando Você interage com funções de redes sociais e sites de terceiros, como “curtir”, para fornecer anúncios e interagir com Você em redes sociais de terceiros. A forma como essas interações funcionam, os dados de perfil que o Hospital obtém sobre Você, e como cancelá-los (“opt-out”) podem ser entendidas revisando as políticas de privacidade diretamente nas respectivas redes sociais e sites de terceiros.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
Setor: Privacidade de Dados		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 11 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

- Nossos interesses legítimos;
- Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).

● Nossos interesses legítimos nessa situação:

- Entender quais de nossos serviços podem interessar a Você e fornecer informações sobre eles;
- Definir clientes para novos serviços.

Personalização (offline e online): Com base em seu consentimento (quando exigido conforme legislação vigente), o Hospital utiliza seus Dados Pessoais (I) para entender suas preferências e hábitos, (II) para antecipar suas necessidades, baseadas em nosso entendimento do seu perfil, (III) para melhorar e personalizar sua experiência em nossos sites, (IV) para assegurar que o conteúdo de nossos sites seja otimizado para Você e para seu computador ou dispositivo; (V) para enviar a Você publicidade e conteúdo dirigidos, e (VI) para permitir que Você participe de funções interativas, sempre que decidir fazê-lo. Nesta situação, o uso de seus Dados Pessoais é completamente voluntário, o que significa que Você pode se opor, ou mesmo retirar seu consentimento a qualquer momento, ao processamento de seus Dados Pessoais para estas finalidades. Para obter maiores detalhes, veja a seção “Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais” nesta política.

● Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:

- Nossos interesses legítimos;
- Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).

● Nossos interesses legítimos nessa situação:

- Entender quais de nossos serviços podem interessar a Você e fornecer informações sobre eles;
- Definir clientes para novos serviços.

Atendimento aos seus pedidos: Usamos seus Dados Pessoais para processar e enviar seus pedidos, além de informá-lo sobre a situação dos seus pedidos, corrigir endereços e

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001	
			Estabelecido em: Janeiro/2021
			Versão: 02
	Setor: Privacidade de Dados		Data da Versão: 01/04/2025
Política Externa de Proteção de Dados			Página 12 de 21

conduzir verificação de identidade e outras atividades para verificação de fraudes. Isso envolve o uso de certos Dados Pessoais e, em certas situações, informações de pagamento.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:

- Cumprir obrigações contratuais;
- Obrigações legais;
- Nossos interesses legítimos;
- Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).

- Nossos interesses legítimos nessa situação:

- Melhorar e desenvolver novos serviços;
- Ser mais eficientes no atendimento aos seus pedidos;
- Proteger nossos sistemas, redes e colaboradores;
- Cumprir integralmente obrigações legais.

Motivos legais ou fusão/aquisição: Caso o Hospital ou seus bens sejam adquiridos por, ou fundidos com, outra empresa, incluindo por motivo de falência, compartilharemos seus Dados Pessoais com nossos sucessores legais, respeitando as exigências da legislação vigente. Também divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros (I) quando requerido pela lei aplicável; (II) em resposta a procedimentos legais; (II) em resposta a um pedido da autoridade legal competente; (IV) para proteger nossos direitos, privacidade, segurança ou propriedade; ou (V) para fazer cumprir os termos de qualquer acordo ou os termos do nosso site, e serviços, conforme a legislação vigente.

- Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:

- Obrigações legais;
- Nossos interesses legítimos;

- Nossos interesses legítimos nessa situação:

- Atender integralmente obrigações legais;
- Proteger nossos sistemas, bens e colaboradores.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
Setor: Privacidade de Dados		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 13 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

Outras finalidades e situações em geral: De acordo com a legislação vigente, o Hospital utiliza seus Dados Pessoais para outras finalidades gerais de negócio, como fazer manutenção em sua conta e conduzir pesquisas internas. Nós nos reservamos o direito, se você tiver contas no Hospital Nossa Senhora das Dores, de integrar estas contas em uma conta única. Nós também usamos seus Dados Pessoais para gerenciamento e operação de nossas comunicações, TI e sistemas de segurança e proteção de dados.

- **Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:**

- Cumprir obrigações contratuais;
- Obrigações legais;
- Nossos interesses legítimos;
- Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).

- **Nossos interesses legítimos nessa situação:**

- Melhorar e desenvolver novos serviços;
- Ser mais eficientes no atendimento aos seus pedidos;
- Proteger nossos sistemas, redes e colaboradores;
- Cumprir integralmente obrigações legais.

➤ **Sobre a divulgação de seus Dados Pessoais**

O Hospital Nossa Senhora das Dores, pode compartilhar seus Dados Pessoais com os seguintes tipos de organizações de terceiros:

- **Provedores de serviços:** Incluem companhias externas que são utilizadas pelo Hospital Nossa Senhora das Dores para auxiliar a operar nosso negócio. Provedores de serviços e seus colaboradores selecionados, só estão autorizados a acessar seus Dados Pessoais em nome do Hospital Nossa Senhora das Dores para as tarefas específicas, que forem requisitadas a eles com base em nossas instruções diretas. Nossos provedores de serviços são obrigados contratualmente a manter seus Dados Pessoais confidenciais e seguros, e em casos de violação respondem solidariamente conforme a legislação vigente;

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
Política Externa de Proteção de Dados		Página 14 de 21

- **Agências de análise de crédito, cobrança de dívidas e serviços financeiros:** Conforme permitido pela lei aplicável, agências de análise de crédito e/ou de cobrança de dívidas são empresas externas que o Hospital Nossa Senhora das Dores pode utilizar para nos auxiliarem a verificar a situação do seu crédito ou para coletar pagamentos vencidos;
- **Empresas terceiras que usam Dados Pessoais para suas próprias finalidades de marketing:** Excetuando-se situações em que Você deu seu consentimento específico, o Hospital Nossa Senhora das Dores não licencia ou vende seus Dados Pessoais a empresas terceiras para suas próprias finalidades de marketing;
- **Terceiros que usam seus Dados Pessoais por motivos legais ou devido a fusão/aquisição:** Divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros por motivos legais ou no contexto de uma fusão ou aquisição no Hospital Nossa Senhora das Dores.

➤ **Sobre a retenção e término do tratamento de seus Dados Pessoais:**

De acordo com a legislação vigente, o Hospital Nossa Senhora das Dores utiliza seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais seus Dados Pessoais foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis.

Dados Pessoais usados para fornecer uma experiência personalizada a Você serão mantidos exclusivamente pelo tempo permitido, de acordo com a legislação vigente.

Você pode obter maiores detalhes sobre a retenção dos seus Dados Pessoais através dos canais de comunicação detalhados nesta política.

Quando no término do tratamento de seus Dados Pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente.

➤ **Sobre a divulgação, o armazenamento ou transferência de seus Dados Pessoais:**

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
Versão: 02		
Data da Versão: 01/04/2025		
Política Externa de Proteção de Dados		Página 15 de 21

O Hospital Nossa Senhora das Dores adota medidas adequadas para garantir que seus Dados Pessoais sejam mantidos de forma confidencial e segura. Entretanto, que estas proteções não se aplicam a informações que Você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

- **Pessoas que podem acessar seus Dados Pessoais:** Seus Dados Pessoais serão processados por nossos colaboradores ou agentes autorizados, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados.
- **Medidas tomadas em ambientes operacionais:** Armazenamos seus Dados Pessoais em ambientes operacionais que usam medidas de segurança razoáveis, tanto técnicas quanto administrativas, para prevenir qualquer tipo de acesso não autorizado. Seguimos protocolos razoáveis para proteger Dados Pessoais.

Se Você usar um computador compartilhado ou público, nunca escolha a opção de lembrar seu nome de login, endereço de e-mail ou senha, e certifique-se que Você saiu da sua conta (realizou o log out) sempre que deixar o computador. Você também deve usar quaisquer configurações de privacidade ou controles que o Hospital Nossa Senhora das Dores fornece em nosso site, serviços, inclusive aquelas consideradas opcionais.

Transferência de seus Dados Pessoais: Dada a natureza do nosso negócio, é possível que tenhamos que transferir seus Dados Pessoais armazenados dentro do Hospital Nossa Senhora das Dores para terceiros, de acordo com as finalidades estabelecidas nesta Política de Privacidade. Por este motivo, poderemos transferir seus Dados Pessoais para outros países, desde que estes possuam leis e regulamentações compatíveis com as vigentes no Brasil.

➤ **Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais:**

Você tem direito de confirmar a existência, acessar, revisar, modificar e/ou requisitar uma cópia eletrônica da informação dos seus Dados Pessoais que são tratados pelo Hospital Nossa Senhora das Dores.

Você também tem direito de requisitar detalhes sobre a origem de seus Dados Pessoais ou o compartilhamento destes dados com terceiros.

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
Versão: 02		
Data da Versão: 01/04/2025		
Política Externa de Proteção de Dados		Página 16 de 21

A qualquer momento, você também poderá limitar o uso e divulgação, ou revogar o consentimento a qualquer uma de nossas atividades de processamento de seus Dados Pessoais, excetuando-se em situações previstas na legislação vigente.

Estes direitos podem ser exercidos através dos canais de comunicação detalhados nesta política, sendo necessário à validação da sua identidade através do fornecimento de uma cópia de seu RG ou meios equivalentes de identificação, em conformidade com a legislação vigente.

Sempre que um pedido for submetido sem o fornecimento das provas necessárias a comprovação da legitimidade do titular dos dados, o pedido será automaticamente rejeitado. Ressaltamos que qualquer informação de identificação fornecida ao Hospital Nossa Senhora das Dores somente será processada de acordo com, e na medida permitida pelas leis vigentes.

Ressaltamos que em determinados casos, não poderemos excluir seus Dados Pessoais sem também excluir sua conta de usuário. Adicionalmente, algumas situações requerem a retenção de seus Dados Pessoais depois que você pedir sua exclusão, para satisfazer obrigações legais ou contratuais.

Quando disponíveis, nossos sites e serviços online podem ter uma função dedicada onde será possível você revisar e editar os seus Dados Pessoais. Ressaltamos que o Hospital Nossa Senhora das Dores solicita a validação de sua identidade usando, por exemplo, um sistema de login com senha de acesso ou recurso similar, antes de permitir o acesso ou a modificação de seus Dados Pessoais, dessa forma garantindo que não exista acesso não autorizado à sua conta e dados pessoais associados.

O Hospital Nossa Senhora das Dores faz o máximo possível para poder atender todas as questões que você possa ter sobre a forma a qual processamos seus Dados Pessoais. Contudo, se você tiver preocupações não resolvidas, Você tem o direito de reclamar às autoridades de proteção de dados competentes.

O Hospital Nossa Senhora das Dores faz o máximo para dar a Você liberdade de escolha sobre os Dados Pessoais que você nos fornece. Os seguintes mecanismos permitem a Você o controle sobre o tratamento de seus Dados Pessoais:

- **Cookies/Tecnologias Similares:** Você pode gerenciar o seu consentimento usando:
 - Nossas soluções de gerenciamento de consentimento;

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
	Setor: Privacidade de Dados	Data da Versão: 01/04/2025
		Página 17 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

- As configurações do seu navegador para recusar alguns ou todos os Cookies e tecnologias similares, ou para alertá-lo quando estão sendo usados.

- **Publicidade, marketing e promoções:** Você pode consentir para que seus Dados Pessoais sejam usados pelo Hospital Nossa Senhora Dores para promover nossos serviços por meio de caixas de verificação localizadas nos formulários de registro ou respondendo questões apresentadas pelos nossos representantes.

Se Você decidir que não deseja mais receber tais comunicações, você pode cancelar sua subscrição para receber comunicações relacionadas a marketing a em qualquer momento, seguindo as instruções fornecidas em tais comunicações.

Para cancelar a subscrição de comunicações de marketing enviadas por qualquer meio, incluindo redes sociais de terceiros, você pode optar por sair a qualquer tempo, cancelando sua subscrição, pelos links disponíveis em nossas comunicações, fazendo login em nossos sites, serviços online compatíveis ou redes sociais de terceiros, e ajustando suas preferências de usuário.

É importante lembrar que, mesmo com o seu cancelamento de subscrição às nossas comunicações de marketing, você continuará a receber comunicações administrativas do Hospital Nossa Senhora das Dores, como pedidos, confirmações de transação, notificações sobre suas atividades de conta em nossos sites e serviços compatíveis, e outros anúncios importantes não relacionados a marketing.

- **Personalização (offline e online):** Sempre que permitido por lei, se você quiser que seus Dados Pessoais sejam usados pelo Hospital Nossa Senhora das Dores para fornecer-lhe uma experiência personalizada ou publicidade e conteúdo dirigidos, você pode indicar isso por meio das caixas de checagem relevantes localizadas no formulário de registro ou respondendo a perguntas apresentadas pelos nossos representantes.

Se Você decidir que não quer mais se beneficiar desta personalização, você pode optar por sair a qualquer tempo, fazendo login nos nossos sites, e serviços compatíveis, e selecionando as preferências de usuário no perfil da sua conta.

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Sector: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
Versão: 02		
Data da Versão: 01/04/2025		
Política Externa de Proteção de Dados		Página 18 de 21

➤ **Alterações em nossa Política de Privacidade**

Sempre que o Hospital Nossa Senhora das Dores decidir mudar a forma que tratamos seus Dados Pessoais, esta Política será atualizada. Nos reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo, desde que mantida a conformidade com a legislação vigente.

Recomendamos que Você a acesse frequentemente, ou sempre que tiver dúvidas, para ver quaisquer atualizações ou mudanças à nossa Política de Privacidade.

Como entrar em contato:

- Fazer perguntas ou comentários sobre esta Política e nossas práticas de privacidade e proteção de Dados Pessoais;
- Fazer uma reclamação;
- Confirmação da existência de tratamento de seus Dados Pessoais;
- Obter informações sobre como acessar seus Dados Pessoais;
- Realizar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Obter informações sobre a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação vigente;

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
	Setor: Privacidade de Dados	Estabelecido em: Janeiro/2021
		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 19 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

- Obter informações sobre a portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço, mediante requisição expressa, em conformidade com a legislação vigente;
- Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, excetuando-se as hipóteses previstas na legislação vigente;
- Solicitar detalhes das entidades públicas e privadas com as quais realizamos o compartilhamento de seus Dados Pessoais;
- Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências dessa negativa;
- Realizar a revogação do consentimento para o tratamento dos seus Dados Pessoais, excetuando-se as hipóteses previstas na legislação vigente;
- Demais direitos do titular dos dados pessoais, conforme legislação vigente.

Para isso, solicitamos que você entre em contato conosco usando os seguintes canais:

- **Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:**

- Gustavo Nogueira Viana Rocha
- privacidade@hnsd.org.br
- 31-3839-1489
- Portal da Privacidade:
- https://app.protegon.com.br/#/external_request/27f9a597
- Por telefone:
- 31-3839-1489
- Por correio convencional: Avenida João Soares da Silva, 135
– Penha Itabira/MG CEP: 35900-062

 Hospital Nossa Senhora das Dores	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- PRIV- 001
		Estabelecido em: Janeiro/2021
Setor: Privacidade de Dados		Versão: 02
		Data da Versão: 01/04/2025
		Página 20 de 21
Política Externa de Proteção de Dados		

- **Canal de Denúncia:** Acesse nosso Canal de Denúncia através do link:
 - https://app.protegon.com.br/#/external_incident_group_comp_any/cec6ddd2

Esse Canal NÃO deve ser utilizado para registro de sugestões, solicitações ou reclamações. Para isso, entre em contato com o setor de Relacionamento com o Cliente através do número (31) 3839- 1419.

O Hospital Nossa Senhora das Dores receberá, investigará e responderá, dentro de um prazo considerado razoável, qualquer solicitação ou reclamação sobre a forma como Nós tratamos seus Dados Pessoais, incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos sob as leis de privacidade e proteção de Dados Pessoais vigentes. É importante ressaltar, que para respondermos quaisquer solicitações, será necessária a confirmação a fim de garantir que a informação foi solicitada pelo real titular dos dados.

Referências

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm

Indicadores de Efetividade

Controle Histórico

Revisão	Data	Elaboração / Revisão	Verificação	Aprovação
02	04/04/2025	Gustavo N.V. Rocha	Welisson Geraldo D. Reis	Juliana A. B. Silva Souza

Controle De Revisão

Revisão	Data	Item	Natureza das Alterações
02	04/04/2025	N/A	N/A



Hospital
Nossa Senhora
das Dores

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Padrão nº: POL- PRIV- 001

Estabelecido em: Janeiro/2021

Versão: 02

Data da Versão: 01/04/2025

Setor: Privacidade de Dados

Página 21 de 21

Política Externa de Proteção de Dados